

COMMUNITY PERCEPTION OF DIGITAL WALLET SERVICE

By:

Jasmine Rahmawati

ABSTRACT

Improving technology when using electronic money payment systems, currently there is the development of new services in the form of digital wallets or electronic wallets. Digital wallet or e-wallet is one of the fintech products that is now well known to the public. People's perceptions of digital wallets vary. Because the use of digital wallets is diverse and people are basically diverse, different perceptions arise regarding transaction services through digital wallets. This writing aims to find out how people perceive the use of digital wallets. These perceptions are about speed, safety and comfort. The results of this paper indicate that most people feel very fast in transacting through digital wallets, which means they have a good level of speed in the transaction process. So that it makes people like to transact using digital wallets because it can save their time, people also feel very safe in transacting through digital wallets which means it has excellent security features and people feel very comfortable in transacting through digital wallets which means it has excellent service features. So that it makes people comfortable and will always transact using a digital wallet.

Keywords: *Public perception, Service, Digital Wallet*

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN DOMPET DIGITAL

Oleh:

Jasmine Rahmawati

ABSTRAK

Meningkatkan teknologi saat menggunakan sistem pembayaran uang elektronik, saat ini terdapat pengembangan layanan baru berupa dompet digital atau *electronic wallet*. Dompet digital atau *e-wallet* merupakan salah satu produk fintech yang kini sudah cukup dikenal masyarakat. Persepsi masyarakat mengenai dompet digital berbeda-beda. Karena penggunaan dompet digital beragam dan masyarakat pada dasarnya beraneka ragam sehingga muncul lah persepsi yang berbeda-beda mengenai layanan transaksi melalui dompet digital. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap penggunaan dompet digital. Persepsi tersebut mengenai kecepatan, keamanan dan kenyamanan. Hasil penulisan ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa sangat cepat dalam bertransaksi melalui dompet digital yang berarti memiliki tingkat kecepatan yang baik dalam proses transaksi. Sehingga membuat masyarakat menyukai bertransaksi menggunakan dompet digital karena dapat menghemat waktu mereka, masyarakat juga merasa sangat aman dalam bertransaksi melalui dompet digital yang berarti memiliki fitur keamanan yang sangat baik dan masyarakat merasa sangat nyaman dalam bertransaksi melalui dompet digital yang berarti memiliki fitur layanan yang sangat baik sehingga membuat masyarakat nyaman dan selalu akan bertransaksi menggunakan dompet digital.

Kata kunci: Persepsi masyarakat, Layanan, Dompet digital